



Camera di Conciliazione - Mediazione

*Organismo iscritto al n. 35 del Registro degli organismi deputati alla gestione delle mediazioni
istituito presso il Ministero della Giustizia*

Organismo ADR ai sensi dell'art. 141 decies del codice del consumo

Spett.le
Ministero delle Imprese e del Made in Italy
Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la
tutela del consumatore e la normativa tecnica.
Divisione III "Servizi e professioni, qualità dei prodotti e
dei servizi, professioni non organizzate in ordini o
collegi, albi ed elenchi".
Via Molise n.2
00187 Roma
Pec; dgmcnt.div03@pec.mise.gov.it

Oggetto: Relazione di cui all'art. 141-quater c.2 del Codice del Consumo. Attività anno 2023.

L'Organismo di conciliazione ADR Sportello di conciliazione della Camera di Commercio di Napoli è iscritto all'elenco di cui all'art. 141-decies del Codice del Consumo con Decreto del 16.11.2016 del Ministero dello Sviluppo Economico.

Attività svolta anno 2023

Nell'anno 2023 sono state presentate n. 147 istanze di conciliazione.

Le istanze presentate nell'anno sono così suddivise per materia:

Telefonia	n.18
Energia Elettrica e Gas	n.22
Acqua	n.02
Servizi di trasporto passeggeri	n.91
Beni di consumo	n.02
Subfornitura	n.01
Servizi postali e telecomunicazioni	n.02
Turismo	n.02
Altro	n.04

Tali pratiche si sono concluse con il seguente esito

per accordo non raggiunto (parti comparse)	n.18
per accordo raggiunto (parti comparse)	n.03
per incompetenza territoriale	n.0

Camera di Conciliazione - Mediazione

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Napoli

Sede: Via S. Aspreno, 2 – 80133 Napoli

Tel. 0815527040, 0817607228 e 0817607229

E-mail conciliazione@na.camcom.it Pec mediazione.na.camcom@legalmail.it

per mancata adesione delle controparti o decorrenza dei termini per aderire	n.121
per mancata integrazione della documentazione	n.05

Nel corso del 2023, questo Organismo non ha ricevuto alcuna istanza attraverso la procedura della piattaforma Europea di risoluzione delle controversie online (ODR), messa a disposizione dalla Commissione Europea per rendere gli acquisti online più sicuri e più equi, tramite il ricorso a validi strumenti di risoluzione delle controversie.

La percentuale di accordi raggiunti è del **2,04%**

Pratiche rifiutate

Nessuna

Tempi medi

In merito al tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie è necessario distinguere le seguenti casistiche:

- 1) istanze che, una volta trasmesse alla controparte con richiesta di adesione non ricevono alcun riscontro: in tale ipotesi di mancanza di risposta delle aziende chiamate l'Organismo non può che attendere il decorso del termine (90 gg come previsto dal Codice del Consumo) per poi poter effettuare una c.d. "chiusura d'ufficio" delle stesse;
- 2) istanze per le quali, una volta trasmessa la richiesta di adesione si riceve riscontro positivo dalla controparte: in caso di adesione alla procedura della controparte si provvede all'organizzazione dell'incontro ed alla nomina di un conciliatore, l'incontro si svolge mediamente non oltre i 30 gg dall'intervenuta adesione della controparte;
- 3) istanze per le quali, una volta trasmessa la richiesta di adesione si riceve riscontro negativo dalla controparte: in caso di comunicazione della controparte di una manifestazione di volontà di non aderire alla procedura conciliativa si procede alla immediata chiusura d'ufficio.

Punti di debolezza

Le grandi compagnie di distribuzione di acqua, luce e gas per le quali la conciliazione è divenuta obbligatoria dal gennaio 2017, ad oggi hanno evidenziato una adesione alle procedure di conciliazione quasi nulla.

Nel campo delle conciliazioni in materia di telefonia si conferma la tendenza alla "non adesione" alla procedura da parte delle grandi compagnie telefoniche, nonostante i forti ritardi del CORECOM per la gestione dei contenziosi. Sono da segnalarsi comportamenti scorretti da parte di alcuni gestori, i quali comunicano la propria non adesione alla procedura ritenendo l'Organismo della Camera di Commercio non competente in materia.

Da segnalarsi per il 2023 un aumento delle controversie in materia di trasporto aereo ex Regolamento CE n. 261/2004 del Parlamento Europeo, che stabilisce norme comuni in materia di

risarcimento ed assistenza ai passeggeri nel trasporto aereo in caso di rifiuto di imbarco, cancellazione o ritardo prolungato dei voli. Per tali controversie, nella maggior parte dei casi, le compagnie aeree hanno riscontrato l'invito a partecipare alla conciliazione con comunicazioni aventi come obiettivo il raggiungimento di un accordo privato con le parti ricorrenti o, in altri casi, con l'esclusione di un'adesione presso l'Organismo Camerale alla luce della possibilità per gli istanti di poter adire le procedure di conciliazione attraverso l'Autorità di regolazione dei trasporti a titolo gratuito.

Punti di forza

Le procedure Adr consentono una risoluzione veloce ed efficace dei conflitti in materia di consumo, contribuendo con questo allo snellimento del carico giudiziario e al corretto funzionamento del mercato interno.

Le caratteristiche della procedura, infatti, incentivano il consumatore a procedere nei confronti dell'impresa senza ricorrere al giudice e a non rinunciare alla difesa dei propri diritti di fronte alle lungaggini processuali e ai costi esorbitanti del processo.

Il Responsabile dell'Organismo di Mediazione

dott.ssa Cristina Tamaro

(Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)

Camera di Conciliazione - Mediazione

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Napoli

Sede: Via S. Aspreno, 2 – 80133 Napoli

Tel. 0815527040, 0817607228 e 0817607229

E-mail conciliazione@na.camcom.it Pec mediazione.na.camcom@legalmail.it